

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Qtd CRO(s)			1
	Data			27/09/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista	
ODONTOLIFE	29804	RS	CAMILA DE CAMPOS DE LIMA	
CNPJ	CPF			
51115518000101	04062070030			
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo
17/08/2023	J	Operadora	SAD172348732322	12/08/2024
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados	
RS	CAXIAS DO SUL	814	29	
Atende outros convênios				
Quais?				
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO			
Moeda	Última produç.	Valor última prod.		
0,35	-	R\$ -		
Data inicio	Data final	Tempo finalização		
13/08/2024	27/09/2024	45 dia(s)		

1º contato Data 10/09/2024

**Obs.:**

Mensagem:  
Boa tarde,

Encaminhado mensagem para verificar solicitação:

2º contato Data 10/09/2024

**Obs.:**

[16:39, 10/09/2024] ☺: Antes de seguirmos com o formulário do seu desligamento, gostaria de conversar para entender sua insatisfação, para que possamos verificar se há algo que possamos lhe ofertar ou melhorar para mantermos a parceria.  
[21:57, 10/09/2024] +55 54 9156-9119: Oi boa noite Primeiro que nunca consegui receber o valor que tenho para receber  
[21:57, 10/09/2024] +55 54 9156-9119: E segundo que o valor é muito pouco por procedimento

3º contato Data 11/09/2024

**Obs.:**

[11:46, 11/09/2024] ☺: Eu verifiquei que há duas guias concluídas, Há doutora chegou a nos enviar a Nota fiscal da produção que realizou para receber, e não foi feito seu repasse? Com relação aos valores, a doutora já tem direito ao reajuste.  
[11:50, 11/09/2024] ☺: Podemos verificar esse reajuste para a doutora ficar mais satisfeita com os valores? Eu posso lhe dar um suporte também acerca dos beneficiários que atendeu para ver o que ocorreu com o repasse se é falta de nos enviar algo, para que receba.

4º contato Data 24/09/2024

**Obs.:**

[17:41, 24/09/2024] ☺: Olá boa tarde doutora, tudo bem?Consegue verificar as mensagens encaminhadas acima e nos dar um respaldo por gentileza? Visto que o desligamento ainda está em aberto para devido a falta do retorno.  
[17:41, 24/09/2024] ☺: Por gentileza, nos responder assim que possível.  
[08:22, 25/09/2024] +55 54 9156-9119: Olá bom dia Envie 2x Mas não tenho mais interesse em continuar

5º contato Data 27/09/2024

**Obs.:**

Bom dia,

Em retorno via whatsapp doutora informa que foi enviado a nota fiscal das guias que ela não recebeu, porém ofereci suporte para verificarmos a questão mas a mesma não quer ajuda e não quer mais continuar conosco.

**Ação Retenção**

- Ofertado Novos Valores
- Ofertado Suporte
- Ofertado Divulgação
- Ofertado Treinamento
- Ofertado Reciclagem
- Outros

**Obs.:** **OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".**

**Motivo desligamento**

- Perda de Contato
- Problemas de Saúde
- Valores
- Franquia
- Removido Prestador
- Sem Local de Atendimento
- Dificuldades com o Sistema
- Prazo Liberação de Guias
- Régras Técnicas
- Apenas procedimentos Estéticos
- Baixa Procura
- Dificuldade de Contato com a Central
- Cobrança indevida
- Burocracia Operadora
- Ameaça Judicialização
- Terceirização de Atendimento
- Carteira de Clientes Particular
- Estudos
- Servidor Publico
- Mudou de Área
- Óbito
- Falta de Reajuste
- Beneficiário Grosseiro
- Alteração Responsável Técnico
- Glosas
- Encerramento de Atividades
- Aposentou
- Falta de Suporte da Operadora
- Negativa de Atendimento
- Migração
- Outros

**Necessário abertura de protocolo**

SIM  NÃO

**Obs. Geral**

**Setor responsável**

- T.I
- Central de atendimento
- Análise Técnica
- Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro